

# CARLOS ARMANDO OCHOA LUPERCIO

ING SOPORTE TECNICO / HELP DESK

## CONTACTO



3338306613



[ochoalc@gmail.com](mailto:ochoalc@gmail.com)



<https://linkedin.com/in/carlos-armando-ochoa->

## TECNOLOGIAS / HERRAMIENTAS

- Windows
- HTML 5
- CSS2
- Cpanel Configuration
- Teamviewer
- Manejo de Norton Ghost
- Adobe Dreamweaver
- Microsoft FrontPage
- Microsoft Visual Basic

## APTITUDES

- Organización
- Atención a cliente
- Analítico
- Responsable
- Proactividad
- Comunicación efectiva
- Autodidacta

## FORMACION ACADEMICA

2005 – 2009 / TSU Ing Redes y telecomunicaciones

**CURSOS:** HTML5 – CSS

ITIL Fundamentos | Contenido ITIL4

**IDIOMAS:** Nivel ingles 50%

## EXPERIENCIA LABORAL

### SOPORTE TECNICO HELP DESK 1ER NIVEL / FORMAS DIGITALES

#### ENE 2014 – ACTUAL

Soporte a clientes en la aplicación en la nube del portal de facturación. En el área de activación, atención al cliente vía correo, remotamente, chat y teléfono en la activación de los servicios de facturación y soporte en el administrador digital de usuarios. Instalación, configuración y mantenimiento del aplicativo de facturación.

#### Ingeniero Mesa de ayuda / ESTRATEL AGO 2014 – NOV 2014

Registro y seguimiento de todas las incidencias y Ots (Ordenes de trabajo) a Empresas privadas, de Gobierno y de Educación. Primer nivel de atención, Monitorear de infraestructura y registros automáticos de incidencias, Generación de reportes de niveles de servicio a clientes.

### Help Desk y soporte técnico remote / Soluciones en Consultoría

#### ENE 2013 – AGO 2013

Ing. soporte remoto dando asesorías, instalaciones, configuraciones y mantenimiento en general a aplicaciones de facturación, Windows en general, impresoras, cambio de hardware, respaldos de información.

#### Ingeniero en Soporte Técnico / SONDA

#### SEP 2009 – AGO 2010

Brindando actualizaciones, configuraciones, instalaciones de software, aplicativos y utilerías en sistemas operativos a laptops, computadoras de escritorio, dispositivos móviles, y diversas aplicaciones, además de firmware de impresoras y scanners.

Migraciones de software y sistemas operativos de equipos de cómputo para su actualización y el respaldo de información de las mismas.

## EXPERIENCIA ADICIONAL EN:

- Mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo.
- Manejo de CRM (Zendesk)
- Instalación en general (Tarjetas, impresoras hardware etc.).
- Diseño (páginas web, tarjetas de presentación, trípticos, volantes etc.)

## CURSOS:

Udemy - Introducción al Testing de Software

Lógica de programación: Conceptos primordiales